

「金融、コンサル、IT」なら j Career

金融機関におけるコンタクトセンターのチャネル企画

コールセンターでSV経験 ・ chat bot等Aiユーザーサービスルの導入経験

Job Information

Recruiter

j Career Co.,Ltd.

Job ID

1474677

Industry

Bank, Trust Bank

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 12 million yen

Work Hours

8 : 40~17 : 10 (所定労働時間7時間30分、休憩時間60分) ※フレックスタイム制が適用される場合には、その時間運営に従う

Holidays

完全週休2日制、祝日、年末年始、有給休暇等 ※年間休日日数120日

Refreshed

May 9th, 2024 13:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【職務内容】

個人・法人向けコンタクトセンターチャネル企画・推進業務全般

【例示】以下業務を中心に適性等を踏まえ従事予定

- 1.個人・法人コンタクトセンター企画・管理業務
- 2.新しいコンタクトセンター基盤の構築や企画・管理業務

【部署の特徴/強み】

- ・個人や法人のお客さまとのリモート接点強化や新たなコンタクトセンター基盤の構築等を企画・運営し、推進していく部署です。
- ・コンタクトセンターとはコールセンターだけでなくチャットやFAQ、SMS、LINEなどのリモート顧客接点チャネルを指す概念で、支店と同様に銀行とお客さまとの最重要チャネルと位置づけ、最先端のAI企業と協働し、AIや音声認識といったテクノロジーを切り口に顧客体験（CX）の変革に取り組んでいます。

Required Skills

【必要要件】

下記のいずれかの経験をお持ちの方

- ・事業会社でのサービス企画及びコンタクトセンター等社管理の経験
- ・chat bot等AIユーザーサービスの導入経験

【希望要件】

- ・金融機関での業務経験
- ・CX、カスタマーサクセス等のお客さま体験改善に関する経験
- ・WEBサイトデザインや広告宣伝に関する経験
- ・マーケティング理論に関する経験

以下分野に知見や興味のある方を求めています。

- ・チャットやFAQ、SMS、LINE、コール等のリモートチャネル
- ・AI活用やデジタル化/IT化推進

雇用形態

- ・期間の定めなし（正社員雇用）
- ・試用期間 有
- ・経験により個別処遇（契約の更新有、通算契約期間4年上限）での提示になる場合がございます。

年収について

- ・規程に従い、決定します。
- ・年収は一定の残業、標準的な賞与の支給等を前提とした想定年収水準となります。

勤務地：東京

※（就業場所の変更の範囲）会社の定める場所（テレワークを行う場所を含む）

【業務内容】

本求人にて配属される部室店における業務
（変更の範囲）会社の定める業務

【受動喫煙防止のための措置】

※屋内原則禁煙（喫煙室あり、ただし勤務地により設置状況が異なる）

Company Description